

**KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI MENU MAKANAN,
LINGKUNGAN NATURAL, DAN KUALITAS PELAYANAN
DI WARUNG APUNG PEMANCINGAN
NILA SARI ROWO JOMBOR**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Mencapai Derajat
Sarjana-S1 Bidang Psikologi dan Fakultas Psikologi
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Oleh:

DANIK ERMAWATI
NIM F 100 060 123

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2011**

**KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI MENU MAKANAN,
LINGKUNGAN NATURAL, DAN KUALITAS PELAYANAN
DI WARUNG APUNG PEMANCINGAN
NILA SARI ROWO JOMBOR**

Yang diajukan oleh :

**DANIK ERMAWATI
NIM F 100 060 123**

Telah disetujui untuk dipertahankan
Di depan Dewan Penguji Skripsi

Telah disetujui oleh :

Pembimbing

Dr. Yadi Purwanto, MM.

Tanggal 1 Maret 2011

**KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI MENU MAKANAN,
LINGKUNGAN NATURAL, DAN KUALITAS PELAYANAN
DI WARUNG APUNG PEMANCINGAN
NILA SARI ROWO JOMBOR**

Yang diajukan oleh :

**DANIK ERMAWATI
NIM F 100 060 123**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal
9 Maret 2011
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Penguji Utama

Dr. Yadi Purwanto, MM

.....

Penguji Pendamping I

Drs. Moh. Amir, M.Si

.....

Penguji Pendamping II

Dra. Juliani Pras, M.Si

.....

Surakarta, Maret 2011
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Fakultas Psikologi
Dekan

Susatyo Yuwono, S.Psi, M.Si

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah dimasukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis di acu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Saya juga menyatakan bahwa hasil karya ini adalah benar-benar karya saya pribadi, sama sekali tidak melakukan plagiat ataupun meminta jasa pembuatan skripsi dari pihak lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan segala kesungguhan. Apabila di lain waktu ditemukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan saya, maka saya bersedia menerima konsekuensinya. Surat pernyataan ini merupakan bentuk tanggung jawab moral saya sebagai penulis atau peneliti kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Yang menyatakan
Surakarta, Maret 2011

(Danik Ermawati)
NIM f 100 060 123

MOTTO

Barang siapa berbuat baik maka kebaikan itu akan kembali kepada dirinya, dan
barang siapa berbuat buruk maka keburukan itu pula yang
akan kembali kepada dirinya.

(Q.S 17 : 7)

Ilmu tanpa agama adalah buta, dan agama tanpa ilmu
adalah lumpuh

(Albert Einstein).

PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan kepada:

- ~ Bapak dan Ibu penulis
- ~ Kakak dan adik penulis
- ~ Almamater.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr.wb.

Alhamdulillahirobbil'alamiin, segala puji dan syukur penulis selalu panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan segala berkah, rahmat, taufik, dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi dengan judul *“Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari Menu Makanan, Lingkungan Natural, dan Kualitas Pelayanan di Warung Apung Pemancingan Nila Sari Rowo Jombor”* disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh derajat Sarjana S1 Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka dari itu dengan segala kerendahan dan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Susatyo Yuwono, S.Psi, M.Si., selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Yadi Purwanto, MM., pembimbing utama yang dengan ikhlas dan sabar bersedia meluangkan waktu di sela-sela kesibukannya untuk memberikan bimbingan dan petunjuk serta nasehat-nasehatnya sampai terselesainya skripsi ini.
3. Bapak Drs. Moh. Amir, M.Si., selaku penguji 1 yang bersedia memberikan bimbingan dan arahan sampai terselesainya skripsi ini.
4. Ibu Dra. Juliani Pras, M.Si., selaku penguji 2 yang bersedia memberikan saran dan nasehatnya hingga terselesainya skripsi ini.

5. Ibu Dra Wiwien Dinar P. M.Si., selaku pembimbing akademik yang telah berkenan memberikan dorongan dan petunjuk yang penulis butuhkan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh staf pengajar, kepastakan dan tata usaha di Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu dan kelancaran studi selama penulis menimba ilmu di fakultas ini.
7. Bapak dan ibuku tercinta dan tersayang terima kasih atas nasehat, doa, dan kesabarannya untuk menunggu anakmu bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Adiku Dewi Rachmawati yang paling aku sayangi yang selalu memberikan dukungan dan selalu mendoakan kakaknya untuk cepat menyelesaikan skripsi.
9. Sahabatku Hanis Kurnianingtyas yang selalu setia menemaniku selama mengerjakan skripsi ini sampai kita bisa lulus bersama.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu mendukung dan membantuku semoga menjadi kenangan yang tidak terlupakan.

Hanya melalui doa yang dapat penulis panjatkan kepada Allah SWT, sebagai ungkapan rasa syukur dan terima kasih penulis kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, semoga bantuannya mendapat balasan dan ridlo dari Allah SWT. *Amien ya Rabbal 'alamien.*

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAKSI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan Penelitian.....	6
C. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Kepuasan Pelanggan	8
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	8
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan	10
3. Aspek-aspek kepuasan pelanggan.....	14
B. Menu Makanan.....	15

1. Pengertian Menu Makanan	15
2. Jenis-jenis Menu Makanan.....	16
3. Aspek-aspek Menu Makanan.....	18
C. Lingkungan Natural.....	21
1. Pengertian lingkungan natural.....	21
2. Macam-macam lingkungan natural.....	22
3. Potensi wisata di pegunungan	23
4. Aspek-aspek lingkungan natural	25
D. Kualitas Pelayanan	26
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	26
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan ..	28
3. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan	30
E. Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dengan Menu Makanan, Lingkungan Natural, dan Kualitas Pelayanan di Warung Apung Pemancingan Nila Sari Rowo Jombor	32
F. Hipotesis	35
1. Hipotesis Mayor	35
2. Hipotesis Minor.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Identifikasi Variabel Penelitian.....	37
B. Definisi Operasional Variabel	37
C. Subjek Penelitian	39
D. Metode Pengumpulan Data	40
E. Validitas dan Reliabilitas.....	45

F. Metode Analisis Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Deskripsi Singkat Warung Apung Pemancingan Nila Sari	
Rowo Jombor Klaten.....	50
1. Gambaran Umum Warung Apung Pemancingan Nila Sari	
Rowo Jombor Klaten	50
2. Subjek penelitian.....	52
B. Persiapan Penelitian	53
1. Persiapan Alat Pengumpul Data.....	53
2. Pelaksanaan <i>Try Out</i>	56
3. Pelaksanaan Skoring	57
4. Perhitungan Validitas dan Reliabilitas	57
C. Pelaksanaan Penelitian.....	62
1. Penentuan Subjek Penelitian.....	62
2. Pengumpulan Data.....	62
3. Pelaksanaan Skoring.....	63
D. Analisis Data.....	63
1. Analisis deskriptif	63
2. Analisis statistik.....	65
E. Pembahasan.....	68
BAB V PENUTUP.....	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel:

1. Kisi-kisi Angket Kepuasan Pelanggan.....	42
2. Kisi-kisi Angket Menu Makanan.....	43
3. Kisi-kisi Angket Lingkungan Natural.....	44
4. Kisi-kisi Angket Kualitas Pelayanan.....	45
5. Kisi-kisi Angket Kepuasan Pelanggan.....	54
6. Kisi-kisi Angket Menu Makanan.....	55
7. Kisi-kisi Angket Lingkungan Natural	55
8. Kisi-kisi Angket Kualitas Pelayanan.....	56
9. Komposisi Aitem Angket Kepuasan Pelanggan yang Valid dan Gugur	58
10. Komposisi Aitem Angket Menu Makanan yang Valid dan Gugur.....	58
11. Komposisi Aitem Angket Lingkungan Natural yang Valid dan Gugur	59
12. Komposisi Aitem Angket Kualitas Pelayanan yang Valid dan Gugur.	60
13. Penyusunan Angket Kepuasan Pelanggan Setelah <i>Try Out</i>	61
14. Penyusunan Angket Menu Makanan Setelah <i>Try Out</i>	61
15. Penyusunan Angket Lingkungan Natural Setelah <i>Try Out</i>	61
16. Penyusunan Angket Kualitas Pelayanan Setelah <i>Try Out</i>	62
17. Latar Belakang Responden Penelitian dengan jumlah 97 Orang.....	64
18. Hasil Normalitas.....	65
19. Hasil Linearitas.....	66
20. Kategori kepuasan pelanggan, menu makanan, lingkungan natural, dan kualitas pelayanan.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran-lampiran :

1. Kuesioner Penelitian	81
2. Angket Sebelum Try Out	83
3. Angket Sesudah Try out.....	92
4. Skor Angket Try Out.....	101
5. Hasil Penelitian	122
6. Norma Kategorisasi.....	145
7. Surat Ijin dan Surat Keterangan Penelitian	149

ABSTRAK

Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari Menu Makanan, Lingkungan Natural, dan Kualitas Pelayanan di Warung Apung Pemancingan Nila Sari Rowo Jombor

Danik Ermawati
Yadi Purwanto

Restoran atau warung makanan adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial yang melakukan pelayanan yang baik kepada semua tamunya, baik berupa makanan maupun minuman dengan tujuan untuk memuaskan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi sangat penting dan perlu dipertahankan oleh pemilik warung. Pelanggan yang puas akan menjadi pelanggan yang loyal dalam arti tetap membeli makanan di warung tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Hubungan kepuasan pelanggan dengan menu makanan, lingkungan natural, dan kualitas pelayanan di Warung Apung pemancingan Nila Sari Rowo Jombor. (2) Hubungan pelanggan konsumen dengan menu makanan di Warung Apung pemancingan Nila Sari Rowo Jombor. (3) Hubungan kepuasan pelanggan dengan lingkungan natural di Warung Apung pemancingan Nila Sari Rowo Jombor. (4) Hubungan kepuasan konsumen pelanggan dengan kualitas pelayanan di Warung Apung pemancingan Nila Sari Rowo Jombor. (5) Seberapa besar peran menu makanan, lingkungan natural, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di warung apung pemancingan Nila Sari Rowo Jombor.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan di warung apung pemancingan Nila Sari Rowo Jombor. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan teknik *incidental samplibg* yaitu pada sekelompok pelanggan yang makan di Warung Apung pemancingan Nila Sari Rowo Jombor. Analisis data penelitian menggunakan regresi ganda.

Kesimpulan hasil penelitian ini yaitu: (1) Ada hubungan yang signifikan antara menu makanan, lingkungan natural, dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di Warung Apung pemancingan Nila Sari Rowo Jombor. (2) Ada hubungan yang signifikan antara menu makanan dengan kepuasan pelanggan di Warung Apung pemancingan Nila Sari Rowo Jombor. (3) Tidak ada hubungan antara lingkungan natural dengan kepuasan pelanggan di Warung Apung pemancingan Nila Sari Rowo Jombor. (4) Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di Warung Apung pemancingan Nila Sari Rowo Jombor. (5) Menu makanan, lingkungan natural, dan kualitas pelayanan memberi kontribusi terhadap kepuasan konsumen di warung apung pemancingan Nila Sari Rowo Jombor sebesar 0,637 atau 63,7%. Hal ini berarti masih terdapat 36,3% dari beberapa variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Variabel lain tersebut, seperti harga makanan, lokasi rumah makan, dan fasilitas rumah makan.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Menu Makanan, Lingkungan Natural, dan Kualitas Pelayanan.